

# Manejo del propietario en emergencias

## *Emergency management of the owner*

Adriana López Quintana,\* Luis H. Tello \*\*

### RESUMEN

La relación de amistad y cercanía entre los humanos y sus mascotas se ha ido intensificando a tal grado que, para muchas personas, los animales de compañía son un miembro más de la familia, por lo que no resulta sorprendente que al ingresar un paciente en un estado crítico de salud, el médico veterinario no sólo se enfrente a un paciente con una crisis médica, sino también a su propietario, que es víctima de una profunda crisis emocional. Las emergencias y cuidados intensivos resultan ser todo un desafío, tanto intelectual como emocional, y a este escenario debemos agregarle nuestra particular forma de reaccionar frente a una situación crítica. Comunicarse de una manera efectiva con nuestros clientes en estas circunstancias requiere de habilidad, compromiso y conocimiento de las diversas reacciones de los seres humanos frente a una crisis, así como de las estrategias de comunicación adecuadas, y también es necesario que todo el personal médico y auxiliar de la clínica conozca y se comprometa con las políticas a aplicar. El uso de consentimientos, órdenes y autorizaciones firmadas es todavía limitado en medicina veterinaria, ya que estos documentos deberán ser implementados con más frecuencia en nuestra práctica diaria, especialmente cuando se trata de emergencias, porque permitirán que los propietarios consideren diferentes alternativas, se interesen, comprendan e involucren en las diferentes opciones de tratamiento, así como la responsabilidad por su financiamiento.

**Palabras clave:** Médico veterinario, paciente, propietario, emergencias, estrategias de comunicación.

### ABSTRACT

*The friendship and proximity relation between humans and their pets has been intensifying to such degree that, for many people, the accompaniment animals are one more member in the family, that's why it is not surprising that when a patient enters in a critical state of health, the veterinarian not only faces a patient with a medical crisis, also to its proprietary, who is a victim of a deep emotional crisis. The emergencies and intensive cares result in being a challenge, both intellectual and emotional, and to this picture we should add our particular way of reacting before a critical situation. An effective way to deal with our clients under the circumstances requires ability, commitment and knowledge of the diverse human reactions in a crisis, as well as the strategies for an adequate communication, and it is also necessary that all the clinic medical and assistant personnel knows and compromise with the policy to apply. The use of signed consents, orders and authorizations is limited in veterinary medicine, since these documents should be implemented with more frequency in our daily practice, especially when it is an emergency, because they'll allow the owners to consider different alternatives, be interested, understand and get involved in the different options of the treatment, as well as the responsibility for their financing.*

**Key words:** Veterinarian, patient, owner, emergencies, strategies for communication.

### ASPECTOS GENERALES DE LA EMERGENCIA

Quizás una de las experiencias más angustiantes para un médico veterinario en la práctica clínica sea el enfrentar casos de emergencias médicas, dadas las condiciones de estrés, sorpresa e incertidumbre que implican al doctor y los propietarios involucrados.

Por definición, las emergencias médicas son situaciones o eventos que "emergen" en forma repentina, coincidiendo muchas veces con situaciones de urgencia, en las que "urge" o resulta de vital

importancia actuar en forma inmediata, por lo que estas situaciones frecuentemente implican un evento crítico para todos quienes se ven involucrados.

En los últimos años, la relación de amistad y cercanía entre los humanos y los pequeños animales se ha ido intensificando, en respuesta a diferentes cambios sociales que han afectando la estructura familiar y las vías de soporte afectivo de los individuos. Para muchas personas, los animales de compañía son una fuente adicional de afecto, soporte social y emotividad, transformándolos en un miembro más de la familia y, en muchos casos, como

personas de la tercera edad, en el mejor amigo e incondicional compañero.

Debido a esta relación entre el propietario y su mascota, no resulta sorprendente que al ingresar un paciente con una enfermedad crítica, víctima de trauma o intoxicaciones, el médico veterinario no sólo se enfrente a un paciente con una crisis médica, sino también a su propietario, que es víctima de una profunda crisis emocional.

A este escenario debemos agregarle además, nuestra particular forma de reaccionar frente a una situación crítica. El trabajo en medicina de emergencia e intensiva, implica pasar de la calma a la crisis en cuestión de segundos, en lo que frecuentemente se compara con una montaña rusa emocional. Nuestra capacidad de adaptación y respuesta resulta, por lo tanto, fundamental para llegar a una solución satisfactoria de la situación.

\* Ejercicio Privado. Docente invitada de la Universidad de la República. Maldonado, Uruguay.

\*\* Hospital Clínico Veterinario, Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad de Chile.

Comunicarse de una manera efectiva con nuestros clientes en estas circunstancias requiere de habilidad, compromiso y conocimiento de las diversas reacciones de los seres humanos frente a una crisis, así como de las estrategias de comunicación adecuadas, la manera de intervenir en forma rápida, útil, decidida y, sobre todo, calmada.

Nuestro objetivo como médicos veterinarios es estabilizar la situación, de manera que el cliente nos brinde la información necesaria acerca de la condición de su mascota, nos transmita sus inquietudes o preocupaciones y, sobre todo, pueda comprender la condición en la que se encuentra nuestro paciente, de forma tal que le permita tomar decisiones coherentes acerca de las diferentes opciones de tratamiento y de sus posibilidades de costearlos.

Por lo general, los programas de estudios universitarios entregan poco o ningún entrenamiento para enfrentar este tipo de crisis, acerca de cómo lograr empatía con los clientes en estas difíciles circunstancias, establecer una comunicación fluida y coherente, y lograr un consentimiento firmado acerca de la elección de un tratamiento particular y su compromiso de financiarlo.

Existen estrategias básicas para obtener canales de comunicación fluida con nuestros clientes en el contexto de una urgencia o emergencia, además de condiciones mínimas que deben cumplirse en los documentos de consentimientos que tienen que ser firmados.<sup>1</sup>

## **CÓMO GANAR EL CONTROL DE UNA SITUACIÓN CRÍTICA**

Aunque algunas personas permanecen tranquilas y funcionan en forma efectiva al enfrentarse a una situación crítica, la gran mayoría actúa de forma irracional y perturbadora. Por lo general, las personas en crisis experimentan miedo, enojo, culpa, confusión, frecuentemente se encuentran fuera de control, presentan dificultad para entender la información que se les brinda y les resulta muy difícil comunicarse y/o relacionarse en forma adecuada con el medio u otras personas.

Algunos demuestran sus emociones como reflejo de un duelo anticipado, lloran, sollozan, tartamudean, presentan signos de shock, ansiedad e histeria, muestran confusión, e incluso pueden presentar respuestas somáticas como mareos, náuseas, vómitos y desmayos.

Existe, además, una relación tácita de responsabilidad entre los seres humanos y sus animales de compañía; por esta razón, es frecuente que se desarrollen escenas de gritos, insultos y acusaciones cuando un paciente en condición de urgencia o emergencia llega a la clínica acompañado de más de un integrante de la familia, y si a todo esto se le agrega la presencia de niños, el escenario puede resultar caótico.

Mantener la calma en este contexto puede resultar todo un reto. Parte de la habilidad de actuar y comunicarse efectivamente en estas situaciones, puede ser aprendida o entrenada; sin embargo, requiere también una personalidad equilibrada, facilitadora y con gran dominio de sí mismo.

En clínicas u hospitales veterinarios de mayor envergadura, la función de contención primaria está a cargo de la secretaria o recepcionista, quien es la responsable de estabilizar y ganar control de la situación para obtener la información primaria pertinente, y servir de nexo comunicativo entre el propietario y el médico veterinario. Este rol también puede cumplirlo un estudiante o médico interno joven, y recaerá en nosotros cuando se trate de clínicas pequeñas. Sin embargo, la discusión acerca de la condición del paciente y las diferentes opciones de tratamiento, es responsabilidad exclusiva del médico veterinario.

Las personas enfrentadas a situaciones críticas, a menudo, se sienten inútiles e incapaces de tomar decisiones. Sin embargo, es absolutamente necesario que los propietarios las tomen en lo que atañe a la elección de tratamientos, realización de exámenes y decidir acerca de adoptar o no medidas de resucitación agresivas, evaluando en forma realista sus posibilidades de costearlos. Por estas razones, resulta fundamental devolver lo antes posible a los propietarios su

capacidad de razonamiento y toma de decisiones.

Una estrategia simple, que les permite ir retomando esa capacidad, es pedirles que decidan acerca de cosas triviales, como si desean sentarse, beber un vaso de agua, o bien, si quieren telefonar a algún familiar o a su médico veterinario habitual.<sup>2</sup>

## **Comunicar sin palabras**

Si queremos proveer de estructura a un propietario en crisis, debemos asegurarles una atmósfera adecuada. Es fundamental adoptar el espacio físico, brindándoles un ambiente confortable, tranquilo y privado. Con tal fin podemos adoptar una parte de la sala de espera, de la oficina o el consultorio. Siempre se debe brindar un acceso fácil a teléfono y, de ser posible, disponer de pañuelos de papel. Un ambiente pacífico, libre de ruidos e intromisiones, permite al individuo sentirse seguro y protegido, reduciendo así la carga de estrés a la que se ve sometido. Sin embargo, no debe confundirse privacidad con aislamiento, la falta de un nexo comunicativo respecto a lo que está sucediendo con su mascota puede brindar tanto falsas expectativas como incertidumbre adicional.

Un aspecto crucial de la comunicación efectiva es demostrar interés en el otro, por lo que permanentemente debe mantenerse contacto visual, una postura abierta y asentir para demostrar que se está asimilando la información. Si se asume una postura abierta, tranquila, segura y amistosa, las personas se sentirán confiadas y sabrán que su interlocutor es una persona que puede ayudarlos a superar la crisis y a resolver su problema.

Parte importante de la comunicación es respetar ciertas distancias. Todos los individuos tienen un espacio personal o distancia íntima, equivalente al largo de un brazo. De ser posible, este espacio no debe ser invadido, ya que sería interpretado como una amenaza y provocar una reacción de rechazo. Un poco más lejos se encuentra la distancia de comunicación efectiva, en la que se optimiza la captación de la información brindada. Este es-

pacio comienza donde termina la distancia íntima y se prolonga hasta dos metros; más allá de esta distancia se acentúan las interferencias, lo que dificulta la comunicación.

Utilizar el contacto físico en forma apropiada, puede proveer confort y seguridad. El contacto físico puede tomar el lugar de las palabras cuando ningún discurso parece adecuado, permite guiar y estabilizar a una persona que se siente desvanecer, y en muchas ocasiones también obra como disuasivo, permitiéndonos examinar o retirar el paciente de los brazos de un propietario sobreprotector.

Existen ciertas áreas de contacto “seguras”, incluyendo los hombros, los brazos y en ocasiones las manos; sin embargo, es importante respetar las diferencias sexuales, culturales y religiosas.

### El uso del lenguaje

Debemos aprender a escuchar y reconocer las emociones del cliente, sin emitir juicios. Utilizar frases como “Comprendemos lo que *Rocky* significa para usted y su familia, y sé lo angustiado que se encuentra debido al accidente que sufrió. Haremos todo lo posible para ayudarle”, ayudan para reconocer verbalmente sus emociones y es, también, una forma clara de demostrarle que hemos comprendido la situación en la que se halla, lo que como contrapartida tranquilizará a nuestro interlocutor.

Una vez lograda cierta estabilidad emocional en el propietario, debemos informar en forma concreta y con palabras claras la condición del paciente. Es primordial ubicarlos en la situación real y no abrigar falsas esperanzas. Esto cobra un mayor realce cuando nos enfrentamos a lesiones severas y con posibilidad de muerte. “Las lesiones que presenta *Rocky* son severas y su condición actual es grave”. Hay que utilizar términos exactos y sencillos, que sean comprendidos fácilmente por cualquier persona, así se evitan confusiones, les permite aceptar o entender la realidad en toda su dimensión, y nos acerca un paso hacia la toma de decisiones.

Luego, debemos recabar información. Las preguntas abiertas, pero concretas,

pueden resultar muy valiosas a la hora de entender algunas circunstancias que puedan incrementar la crisis del cliente y ayudan a identificar ciertos obstáculos que interfieran en la toma de decisiones. “¿Hay alguien más a quien debemos informar lo que ocurre?” es una pregunta que puede determinar si la persona que está frente a nosotros está capacitada o no para tomar ciertas decisiones, ya que la respuesta puede ser “Sí, a mi madre/hijo/patrón, que es el verdadero dueño de *Rocky*”.

En ocasiones, las preguntas abiertas pueden devolvernos información importante acerca de la relación propietario-mascota o de la percepción del cliente de la condición médica del paciente, así como cierta información específica acerca de lo que le pueda estar ocurriendo. “Veo que se encuentra un poco perplejo, quisiera saber si ha comprendido la condición en la que se encuentra *Rocky*, y si desea planearme alguna duda”.

Al formular preguntas, es importante ser preciso, ya que frecuentemente las personas en crisis no piensan claramente. El objetivo es ayudarles a priorizar los puntos importantes y a elaborar un plan de acción acorde. Los puntos a tratar serán la condición del paciente, las opciones de tratamiento, en ocasiones la posibilidad de eutanasia, las posibilidades del cliente de cubrir los costos de tratamiento y las diferentes formas de financiamiento.

Con frecuencia, los propietarios se comportan en forma irracional, se enojan e intentan responsabilizar al médico veterinario de algunos de los problemas en los que se encuentra. En estas ocasiones debemos mediar y confrontar la situación. No se trata de rebatirles agresivamente, lo que nos alejaría más aún de la solución del problema, sino de enfrentarlos a la realidad e intentar hacerlos comprender que en verdad lo que les molesta es la situación y no nuestras acciones. Este tipo de reacciones surge con frecuencia al hablar de los costos y del financiamiento, y lo discutiremos más ampliamente.

Finalmente, debemos llegar a la toma de decisiones, cuyo objetivo es afrontar de la mejor manera posible las necesidades del paciente y de su dueño, ayudándoles a

comprender y priorizar la situación y permitirles explorar todas las alternativas. Es importante que sea el propietario quien decida el plan de acción a seguir, no permitiéndole descargar su responsabilidad sobre nosotros con la clásica frase “qué haría usted si fuese su mascota”.

El cliente que resuelve por sí solo la situación, luego de haber explorado todas las posibilidades, se compromete más con el resultado y es menos probable que nos responsabilice si éste no es el más satisfactorio.

En medicina de emergencia, el trabajo de equipo es la base del éxito, el aspecto comunicativo no escapa a esta premisa. Es esencial que todo el personal de la clínica conozca las políticas de la clínica, no sólo del aspecto económico, sino en lo que refiere a establecer la condición del paciente y las diferentes opciones de diagnóstico y tratamiento.

A menudo, tratar con personas en crisis resulta extenuante, y en no pocas ocasiones nos enfrentaremos con individuos que en la búsqueda de reafirmación constante, consultarán la opinión de más de uno de los integrantes del equipo médico y de apoyo. Brindar opiniones que difieran resultará desastroso, no sólo en el intento de lograr la tranquilidad emocional de nuestro cliente, sino en ocasiones para la implementación de un tratamiento adecuado. Estas diferencias de criterios pueden, incluso, acarrear implicaciones legales, en la eventualidad de no llegar a una solución satisfactoria de la condición médica de la mascota.

### ASPECTO ECONÓMICO FINANCIERO

La medicina de emergencia y el cuidado intensivo tienen características propias que implican costos relativamente elevados, por lo que cuando las mascotas presentan graves daños, el tema del dinero se torna un asunto emocional, tanto para el cliente como para los profesionales veterinarios.

Al discutir las diferentes opciones de tratamiento es importante enfrentar al cliente con los costos y sus posibilidades de financiamiento, discutiendo algu-

nos aspectos primarios, como la responsabilidad del propietario de costear el tratamiento, ya que, erróneamente y con cierta frecuencia, nos enfrentamos con el concepto de que el veterinario tiene una obligación moral de brindar un tratamiento, incluso cuando su propietario no posea los medios económicos necesarios.

Por esta razón, resulta importante establecer que éste es nuestro trabajo y, por lo tanto, la fuente de nuestro sustento y de nuestra familia. El confrontar al cliente con esta realidad evita discusiones infructuosas.

En segundo lugar, hay que desvincular el aspecto económico del afectivo. Es importante que el cliente comprenda que sus posibilidades económicas no tienen nada que ver con el grado de amor o desamor por su mascota, ni con nuestro grado de compromiso hacia nuestra profesión y nuestros pacientes. “Debe usted comprender que la medicina intensiva puede ser muy cara, y no es fácil costearla. Desgraciadamente, los materiales e insumos son extremadamente costosos. Por eso, entendemos que existen ciertas limitaciones económicas y que esto no tiene relación alguna con cuanto amor sienta por *Rocky*”.

Un error frecuente por parte de los médicos veterinarios es “medirle el bolsillo al propietario”, o en otras palabras, asumir como premisa, que éste no podrá costear el tratamiento apropiado. Debemos evitar hacer tal presunción y presentar, siempre, la mejor opción de tratamiento, aun cuando ésta sea la más onerosa. Al estudiar las diferentes opciones de tratamiento, se debe ser claro acerca de las diferentes alternativas, incluyendo los pros y contras de cada una, ya que los propietarios en crisis pueden tener dificultades para recordar los detalles.

Es importante demostrar, con ejemplos reales, cuáles son los costos involucrados en el presupuesto total, explicando los diferentes procedimientos y detallando el porqué de las tarifas profesionales.

En raras ocasiones, al comenzar a evaluar a un paciente crítico, se podrán anticipar las probables complicaciones, por lo que es conveniente presentar un pre-

supuesto dentro de un rango más o menos amplio.

De esta manera, se podrá trabajar dentro de un rango razonable, sin tener que consultar al propietario cada vez que la condición del paciente varíe y necesitemos instrumentar un nuevo examen o una nueva terapia.

También debemos ofrecer diferentes opciones de financiamiento, ya sean tarjetas de crédito, préstamos financieros, cheques diferidos, etc. Esto permitirá llegar a una solución del problema más satisfactoria para todas las partes involucradas. Una vez que el dueño opte por un tratamiento y rango de costos predeterminedo, se debe hacer firmar un documento que establezca su consentimiento para el tratamiento, el monto aproximado de éste y su compromiso al asumir la deuda. Este documento no es una garantía legal de que se obtendrá el pago por nuestros servicios, por lo que es siempre conveniente obtener un depósito, cheque o voucher al momento de firmar el consentimiento para realizar el tratamiento.

Con relativa frecuencia, nos veremos enfrentados a clientes que no puedan costear ninguna de las alternativas de tratamiento. A diferencia de la medicina humana, no existen sistemas de previsión de salud o de seguros estatales por indigencia. En este contexto, la solución del problema recae sobre el concepto ético o moral de cada clínica veterinaria y del análisis de cada situación particular.

Por ejemplo, si el animal pertenece a un anciano cuya única familia es nuestro paciente, podremos optar por trabajar al costo y no cobrar nuestros honorarios. Pero en ocasiones, incluso, cubrir los costos puede resultar imposible para algunos propietarios; las opciones serían entonces la eutanasia humanitaria o realizar igual el tratamiento a costo de nuestro bolsillo. Esta última opción es muy idealista y pronto nos enfrentaremos con la realidad de que nos resulta imposible costear de *motu proprio* el tratamiento.

Otro problema al que nos enfrentamos en no pocas ocasiones, son aquellos pacientes de dueño desconocido, víctimas de trauma que llegan a la clínica de la

mano de algún “buen samaritano”, que no está dispuesto a responsabilizarse desde el punto de vista financiero. Acá se plantea un nuevo dilema, sobre todo cuando el paciente se encuentra en una situación médica relativamente estable en la que no existe una indicación clara de eutanasia. Algunas clínicas han encontrado una solución intermedia que incluye el tratamiento de algunos de estos pacientes y su registro gráfico de su condición al arribo, y luego de su total recuperación, con la posterior publicación del caso como servicio a la comunidad en algún diario local. Así, obtienen publicidad de bajo costo y, en muchas ocasiones, una persona no está sólo dispuesta a adoptar al animal, sino a cubrir los costos del tratamiento.

Además, siempre es bueno aprovechar estas instancias para educar a la sociedad acerca de esta costumbre de “hacer caridad con los recursos de otras personas”.<sup>3</sup>

## MUERTE NATURAL Y EUTANASIA

Como todos sabemos, cuando practicamos medicina intensiva y emergencias, la muerte de nuestros pacientes es moneda corriente. Ésta puede ser el resultado de enfermedades terminales, graves daños o eutanasia.

A continuación, desarrollaremos el planteamiento al cliente de la muerte súbita, la explicación y obtención de directivas para resucitación, eutanasia y las condiciones que deben cumplir los formularios correspondientes.

### Muerte súbita y directivas para resucitación

La muerte del paciente en nuestra clínica puede ocurrir en forma inmediata o luego de internaciones prolongadas. Enfrentar la muerte súbita del paciente al arribo o pocos minutos después, puede ser un verdadero reto, tanto para nosotros como para el propietario.

En el caso de los pacientes que llegan a la clínica, literalmente “muriéndose delante de nuestros ojos”, es importante que un veterinario integrante del equipo tras-

lade inmediatamente a sus propietarios hacia un lugar tranquilo y les brinde toda la información necesaria acerca de la gravedad de la condición del paciente y de las diferentes opciones de resucitación.

Muchos propietarios en esta situación exigen o demandan “hacer todo lo posible” por salvar la vida de su mascota, pero debe explicársele al cliente que las técnicas de resucitación incluyen establecer y mantener la vía aérea, realizar compresión o masaje cardiaco, desfibrilación y administración de drogas cardiovasculares. Al hacerlo debemos explicarles que existen diferentes maniobras de resucitación y que “hacer todo lo posible” significará abrir el tórax del paciente para masajear el corazón directamente con las manos. También debemos informarles que menos de 10% de los pacientes que reciben RCP a tórax abierto logran un alta hospitalaria y los costos que implican las diferentes técnicas. No se trata de darle una clase extensa sobre RCP, sino de brindarles una explicación clara y concisa que nos permita obtener una decisión rápida por parte del cliente, acerca de qué pasos seguir si el paciente presenta un paro cardiorrespiratorio.

Así, los pacientes deberán incluirse en una de tres categorías: no resucitación, RCP a tórax cerrado, y RCP a tórax abierto. Esto debe quedar establecido en forma clara, tanto en la historia como en la ficha que acompañe al paciente en todo momento. Una forma práctica y visible de colocar esta información es establecer un color para cada categoría y adicionar un *sticker* del color correspondiente en un lugar preestablecido de la ficha del paciente.

Si el paciente fallece, deben seguirse ciertos pasos al informar a los clientes de la muerte de su mascota. Primero, debemos prepararnos mentalmente para sus posibles reacciones, que pueden ir desde el enojo, la culpa, el llanto y hasta la histeria. En segundo lugar, debemos preparar el ambiente, llevándolos hacia un lugar privado e introduciendo en el tema con una frase como: “Lamentablemente, tengo malas noticias”. A continuación, debemos plantearle los hechos en forma directa, “*Rocky* ha muerto. Intentamos resucitarlo por más de 15 minutos, pero

lamentablemente nuestros esfuerzos fueron en vano. Lo siento mucho”. Es importante manejar la respuesta emocional del propietario, brindándoles el tiempo adecuado, respondiendo a sus preguntas en forma concisa y sin ponernos a la defensiva.

Se pueden ofrecer alternativas de soporte emocional, como sugerirles telefonar a un amigo, familiar o simplemente permitirles un rato a solas, si así lo deseara, para retomar su tranquilidad. Algunas personas pueden solicitar ver el cuerpo del animal, a estos efectos es conveniente acomodar el cuerpo de forma tal que parezca dormido, ubicándolo sobre mantas, y cubriéndolo hasta dejar expuesta sólo la cabeza.

En la eventualidad de que la muerte ocurriera durante el periodo de internación, deberemos ubicar al propietario por teléfono. No es apropiado dejar el mensaje del fallecimiento en un contestador o a personas diferentes al propietario, por lo que si no fuese posible ubicarlo, debemos dejar un mensaje solicitando que se comuniquen a la brevedad posible.

Al comunicarnos por vía telefónica deberemos introducir el tema y dar la oportunidad al cliente de resolver si quiere recibir las noticias por esta vía o si prefiere acudir a la clínica y discutirlo personalmente. La mayoría de las personas preferirán que se les comuniquen las malas nuevas en forma inmediata, pero el pedirles acudir a la clínica, les brinda no sólo la posibilidad de optar, sino también unos pocos segundos para prepararse mentalmente.

### Eutanasia

La eutanasia es, en cierto modo, un lujo que nos podemos permitir en medicina veterinaria, y su objetivo principal es evitar el sufrimiento adicional a aquellos pacientes sin posibilidades de una recuperación que les permita mantener una calidad de vida razonable.

La definición de “calidad de vida” puede tener ciertas variaciones, para algunos podrá ser equivalente al mantenimiento del control de esfínteres voluntario, para otros significa que el paciente pueda mo-

verse libremente, que pueda alimentarse, interactuar con la familia y disfrutar de las rutinas diarias.

Sin embargo, un punto donde no hay discrepancias es la presencia de dolor o sufrimiento y, frecuentemente, nos enfrentaremos a la pregunta “¿Está sufriendo?”. La respuesta debe ser lo más honesta posible. Ante la pregunta de “¿Existe alguna posibilidad de recuperación?”, es fundamental no albergar falsas esperanzas, y recordarles que aunque en ciertas circunstancias es posible prolongar la vida por medios artificiales, las posibilidades de alcanzar una calidad de vida adecuada es muy remota.

Al enfrentarnos a la pregunta de “¿Qué haría usted si estuviera en mi lugar?”, es esencial permitir que sea nuevamente el propietario quien tome la decisión. “No tiene por qué tomar esta decisión ahora. Lo único que puedo asegurarle es que no existe ninguna posibilidad de evitar que esta enfermedad cause la muerte de *Rocky*. Pero usted debe saber, que en cuanto esté preparado, tiene la posibilidad de acortar este proceso ayudándolo a morir sin mayores sufrimientos”.

Es fundamental hablar en forma clara y utilizar las palabras adecuadas, “ayudar a morir” vs. “poner a dormir”, ya que esto podría traer confusiones. La decisión de practicar eutanasia puede resultar difícil para muchos propietarios y frecuentemente es de ayuda describir el procedimiento: “La eutanasia consiste en la administración de drogas del tipo anestésico en altas dosis, lo que detendrá su corazón y cerebro, y luego el resto de las funciones vitales. Simplemente pasará de un sueño a otro”.

Si los propietarios deciden presenciar la eutanasia, debemos explicarles todo el proceso paso a paso, incluyendo la cantidad de drogas a administrar y cuáles son las reacciones esperadas (defecación, micción, presencia de contracciones musculares, movimientos inspiratorios, etc.). Esto restará ansiedad durante el procedimiento.

En aquellas eutanasias presenciales, antes de que ingrese el propietario, es conveniente colocar un catéter venoso (evitará que el dueño presencie la veni-

punción), y al paciente en la posición más cómoda posible y cubierto con mantas, lo que dará tranquilidad emocional al propietario. Si el paciente está conectado con algún dispositivo de control vital, es importante desconectar todas las alarmas. Se puede sugerir al propietario dejarlo compartir un momento a solas, antes o después del procedimiento.

La resolución del cliente de practicar eutanasia, al igual que las directivas de resucitación, deben documentarse correctamente con un documento firmado y claramente identificado con la información del paciente y del propietario. Debe ser llenado de puño y letra por el propietario.<sup>4</sup>

## CONCLUSIONES

La práctica de medicina de emergencias y cuidados intensivos resulta ser todo un desafío, tanto intelectual como emocional. Constantemente, nos veremos enfrentados no sólo al manejo de pacientes que

presenten una condición médica crítica, sino también al de sus propietarios en una profunda crisis emocional.

La resolución satisfactoria de estas situaciones requiere habilidad y compromiso y parte de estas habilidades pueden ser aprendidas o educadas. Al trabajar con clientes en crisis, es necesario que todo el staff médico y auxiliar de la clínica conozca y se comprometa con las políticas a aplicar. Por lo tanto, resulta fundamental tomarse el tiempo que sea necesario para discutir estos puntos con todo el personal.

Aunque el uso de consentimientos, órdenes y autorizaciones firmadas es todavía limitado en medicina veterinaria, estos documentos deberán ser implementados cada vez con más frecuencia en nuestra práctica diaria, más aun cuando se trata de medicina de emergencias e intensiva. Estos documentos permitirán que los propietarios consideren diferentes alternativas, se interesen, comprendan e involucren en las

diferentes opciones de tratamiento y se responsabilicen por su financiamiento.

Por otra parte, el uso de estos documentos proveerá a los médicos veterinarios de una guía clara de hasta donde proveer soporte médico o quirúrgico a un paciente, de acuerdo con las demandas preestablecidas por su propietario, así como respaldo legal, en el caso de ser necesario, ya por demandas que se deriven por supuesta mala praxis, como en el caso de intentar lograr por esta vía el cobro de nuestros honorarios.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Durrance D, Harvey A, Confer G. The human-animal bond. Wingfield: ICU Book Wayne E.
2. Charlotte A. Advanced directives and do-not-resuscitate orders. Wingfield: ICU Book Wayne E. Lacroix and Deidre Noling.
3. Rollin BE. Ethics in veterinary critical care medicine. Wingfield: ICU Book Wayne E.
4. Stewart MF. Eutanasia en los animales de compañía. Guía práctica y completa para la clínica diaria.